

# 加州 醫療服務品質報告卡 2003-04



與其他醫療機構相比，您所用的 HMO 或醫療機構的服務品質如何？



加利福尼亞州  
保護病人權益辦公室



“HMO報告卡將資訊以網頁手段公佈於天下，消費者只需彈指一揮，便可對其選擇的醫療保健計劃以及醫療單位有一全面的瞭解，如此才能在需要時做出知情而有信心的決策。只有當人們知道他們在醫療保健方面都有哪些選擇時，他們才能得到最好的醫療服務。”

州長 Gray Davis  
加利福尼亞州



“作為醫療服務的消費者，最為重要的是瞭解和掌握資訊，以便每一個人都能為自己和家人的醫療保健選擇最好的服務。加州的《醫療服務品質報告卡》的宗旨是幫助您查找您在需要時需使用的資訊，並以清楚、簡短、有意義的形式讓您輕而易舉地得到所需資料。我希望每一個加州人都能透過報告卡這一有用的工具抉擇對你我關係重大的醫療保健服務。”

州務卿 Maria Contreras-Sweet  
商業運輸房管署

若需索取多份副本，請電洽:1-866-466-8900

封面設計根據《加州 HMO 指南》改編，加州大學董事會著作權所有。

加州保護病人權益辦公室（OPA）每年出版的《醫療服務品質報告卡》為您提供加州幾家最大的 HMO 和醫療機構在醫療服務品質方面的比較資訊。

## HMO 服務品質

第 2 頁

各家 HMO 在體檢與防治、慢性病治療與護理、交流和提供醫療服務方面的表現屬於哪一等級？

## 醫療機構服務品質

第 4 頁

哪一醫療機構及其醫生負責安排您需要的醫療服務？他們是否能清楚地向您解釋病情，不惜時間認真看病聽診？

## 以其他語言提供的 HMO 服務

第 14 頁

如果您的母語不是英語，或者您使用美國手勢語，醫療機構能向您提供哪些語言方面的服務？您的 HMO 是否提供翻譯服務和雙語醫師名單？

### HMO 和醫療機構有何不同？

- HMO 是透過醫生網絡提供醫療服務。
- 醫生所在的醫療機構與 HMO 有合約關係。
- HMO 和醫療機構，二者在滿足您的醫療保健需要方面，負有相同的責任。

# HMO 服務品質

## 關於等級評定

為了便於您查找符合您醫療保健和服務需要的 HMO，本報告將 HMO 服務品質等級匯編為五個類別：

### 體檢與防治

HMO 及其醫生在幫助會員防病和盡早發現問題方面表現如何？

### 治療與康復

各 HMO 及其醫生在幫助會員獲得正確的治療，以使病人能從心臟病或抑鬱癥等嚴重病癥得以康復方面的表現如何？

### 慢性病治療與護理

各 HMO 及其醫生在給患慢性病（其中包括高血壓、哮喘和糖尿病等）的會員提供治療方面的表現如何？

### 交流與服務

在交流和服務品質方面，實際病人對於所接受的服務，對 HMO 的醫生和工作人員有何評價？

### 健保服務

病人對 HMO 在幫助其獲得所需治療方面的表現有何評價？哪家 HMO 提供的客戶服務最好，能幫助病人避免來自保險方面的麻煩？

## 詳細資料

此處提供的資訊是詳細報告的摘要，詳情請見《醫療服務品質報告卡》的線上版本，網址：[http://www.opa.ca.gov/report\\_card/](http://www.opa.ca.gov/report_card/)。

有關各 HMO 提供的服務方面的詳細情況，請用本報告後面提供的電話號碼與之直接聯絡。

## 全州等級

HMO	體檢與防治	醫療與康復	慢性病治療與護理	交流與服務	健保服務
Aetna Health of California	★	★	★★★	★★★	★★★
Blue Cross HMO - CaliforniaCare	★	★	★★★	★★★	★★★
Blue Shield of California	★	★★★	★★★	★★★	★★★
CIGNA HealthCare	★	★★★	★★★	★★★	★★★
Health Net	★	★★★	★★★	★★★	★★★
Kaiser Permanente North	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★
Kaiser Permanente South	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
PacificCare of California	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
Universal Care	★	★	★★★	★★★	★★★
Western Health Advantage		不願意報告		★★★	★★★

  

等級圖例	很好 ★★★	好 ★★	一般 ★	差 ☆
------	--------	------	------	-----

## 區域

### 全加州

- Aetna Health of California
- Blue Cross HMO - California Care
- Blue Shield of California
- CIGNA Health Care of California
- Health Net
- PacificCare of California
- Universal Care

### 北加州

- Kaiser Permanente - North
- Western Health Advantage

### 南加州

- Kaiser Permanente - South

# 醫療機構服務品質

## 關於等級評定

對各醫療機構服務品質的評定是在 39,000 名加州人提交的報告基礎上評定出來的結果，請用這些等級查找能為您和家人提供最佳醫療服務的醫療機構和醫生。這些評定共分四個類別：

### 對醫療服務的總體評定

病人對醫療機構的醫生和工作人員的總體評定如何？

### 普通治療與專科治療

病人對醫療機構在安排檢查或治療以及所需的專科醫生方面評定如何？

### 與病人交流

在是否能認真聽取病人講述自己的病情、能否清楚地向病人解釋病情、以及不惜時間認真看病幾個方面，病人對醫療機構的醫生和工作人員的評定如何？

### 及時治療和服務

在預約和按預約時間安排治療、能否在下班後和透過電話得到服務、能否及時安排全科醫生看病等幾個方面，病人對醫療機構的評定如何？

## 詳細資料

此處提供的資訊是詳細報告的摘要，詳情請見《醫療服務品質報告卡》的線上版本，網址：[http://www.opa.ca.gov/report\\_card/](http://www.opa.ca.gov/report_card/)。

有關各 HMO 提供的服務方面的詳細情況，請用本報告後面提供的電話號碼與之直接聯絡。

## 依地區劃分的等級

1	沙加緬度及加州中部地區	第 6 頁
2	東灣區	第 6 頁
3	舊金山及北灣區	第 7 頁
4	南灣區和聖塔克魯茲地區	第 7 頁
5	聖華金地區	第 8 頁
6	中部沿海地區	第 8 頁
7	聖菲南多、聖蓋博及洛杉磯西部地區	第 9 頁
8	洛杉磯東部、拖倫斯和南灣區	第 10 頁
9	橙縣	第 11 頁
10	內陸帝國地區	第 12 頁
11	聖地牙哥和 Imperial 縣	第 13 頁

地區均以郡縣組成，但 7 和 8 兩個地區除外，這兩地區分別由洛杉磯縣的幾個分區組成。

灰色區域不為本報告卡描述的 HMO 覆蓋區域。



# 醫療機構服務品質

## 1. 沙加緬度及加州中部地區

Amador、El Dorado、Placer、Sacramento、Sutter、Yolo 及 Yuba 縣

醫療機構	總體評定	及時治療和服務	普通治療和專科治療	與病人交流
Golden State Phys Medical Group	★	★	★	★★
Hill Physicians Medical Group	★★	★★	★★	★★
(Kaiser) Permanente - Sacto Area	★	★	★	★★
Sutter Independent Physicians	★★	★★	★★	★★
Sutter Medical Group	★	★	★	★★
Sutter West Medical Group	★★	★★	★★	★★★★
UC Davis Medical Group	★	★	★	★★
Woodland Clinic Medical Group	★	★	★	★★

等級圖例

很好 ★★★

好 ★★

一般 ★

差 ☆

「未評定」意味著所指醫療機構在抽樣調查時因病人太少而不能報告此項結果。

## 2. 東灣區

Alameda、Contra Costa 和 Solano 縣

醫療機構	總體評定	及時治療和服務	普通治療和專科治療	與病人交流
Affinity Medical Group	★	★	★★	★★
Alta Bates Medical Group	★	★	★	★★
East County Medical Group	★★	★★	★★	★★
Hill Physicians Medical Group	★★	★★	★★	★★
John Muir/Mt. Diablo Health Network	★★	★★	★★	★★★★
(Kaiser) Permanente - Sacto Area	★	★	★	★★
(Kaiser) Permanente - SF Bay Area	★	★	★	★★
Palo Alto Medical Foundation	★★	★	★	★★★★

等級圖例

很好 ★★★

好 ★★

一般 ★

差 ☆

「未評定」意味著所指醫療機構在抽樣調查時因病人太少而不能報告此項結果。

# 醫療機構服務品質

## 3. 舊金山及北灣區

Marin、Napa、San Francisco 及 Sonoma 縣

醫療機構	總體評定	及時治療和服務	普通治療和專科治療	與病人交流
Brown & Toland Medical Group	★★	★	★	★★
Chinese Community Medical Group	★	☆	★	★
Hill Physicians Medical Group	★★	★★	★★	★★
(Kaiser) Permanente - SF Bay Area	★	★	★	★★
Marin IPA	★★	★★	★★	★★
Sonoma County Primary Care IPA	★★	★★★★	未評定	★★★★
Sutter of the Redwoods	★★	★★	★★	★★★★

### 等級圖例

很好 ★★★

好 ★★

一般 ★

差 ☆

「未評定」意味著所指醫療機構在抽樣調查時因病人太少而不能報告此項結果。

## 4. 南灣區和聖塔克魯茲地區

San Mateo、Santa Clara 和 Santa Cruz 縣

醫療機構	總體評定	及時治療和服務	普通治療和專科治療	與病人交流
Brown & Toland Medical Group	★★	★	★	★★
Camino Medical Group	★	★	★★	★★
(Kaiser) Permanente - SF Bay Area	★	★	★	★★
Mills-Peninsula Medical Group	★	★	★★	★★
Palo Alto Medical Foundation	★★	★	★	★★★★
Physicians Medical Grp of Santa Cruz	★★	★★	★★	★★
San Jose Good Samaritan Med Group	★	☆	★	★★
Santa Clara County IPA	★	★★	★★	★★
Santa Cruz Medical Clinic	★	★	★★	★★★★

### 等級圖例

很好 ★★★

好 ★★

一般 ★

差 ☆

「未評定」意味著所指醫療機構在抽樣調查時因病人太少而不能報告此項結果。

# 醫療機構服務品質

## 5. 聖華金地區

Fresno、Kern、Kings、Madera、Merced、San Joaquin 和 Stanislaus 縣

醫療機構	總體評定	及時治療和服務	普通治療和專科治療	與病人交流
Bakersfield Family Medical Center	☆	★	★	★★
Central Valley Medical Group	★	★	★	★★
Delta IPA	★	★	★	★★
GEMCare	★	★	★	★★
(Kaiser) Permanente - SF Bay Area	★	★	★	★★
Sante Community Physicians IPA	★	★	★★	★★
Sutter Gould Medical Foundation	★	★	★	★★

等級圖例

很好 ★★★

好 ★★

一般 ★

差 ☆

「未評定」意味著所指醫療機構在抽樣調查時因病人太少而不能報告此項結果。

## 6. 中部沿海地區

Santa Barbara 及 Ventura 縣

醫療機構	總體評定	及時治療和服務	普通治療和專科治療	與病人交流
Buenaventura Medical Group	★	★	★	★★
Sansum-Santa Barbara Medical Clinic	★	★	★	★★
SeaView IPA	☆	★	☆	★
Valley Care IPA	★★	★★	★	★★★

等級圖例

很好 ★★★

好 ★★

一般 ★

差 ☆

「未評定」意味著所指醫療機構在抽樣調查時因病人太少而不能報告此項結果。

# 醫療機構服務品質

## 7. 聖菲南多、聖蓋博及洛杉磯西部地區

San Fernando、San Gabriel 和洛杉磯西區

醫療機構	總體評定	及時治療和服務	普通治療和專科治療	與病人交流
Antelope Valley Medical Association	☆	☆	☆	☆
Access Managed Care (IPA)	★	★	★	★★
Arcadia Health Medical Group	★★	★★	★★	★★★★
Axminster Medical Group	★	☆	☆	★★
Bay Area Community Med Grp	★	★	★	★★
Cedars-Sinai Health Association	★	★	★	★★
Cedars-Sinai Medical Group	★	★	★	★★
Centinela IPA Medical Group	☆	★	未評定	★★
Downey Select Medical Group	★	★	★	★★
Facey Medical Group	★	☆	★	★★
Greater Valley Medical Group	★	★	★	★★
HealthCare Partners Medical Group	★★	★★	★	★★
Health Source Medical Group	☆	☆	☆	★
High Desert Medical Group	☆	☆	★	★
(Kaiser) Permanente - LA Area	★	☆	★	★★
Lakeside Medical Group	★	★	★	★★
Noble Community Medical Associates	★	★	☆	★★
Northridge Medical Group	★	★	★	★★
Pegasus Medical Group	★	☆	未評定	★★★★
Physicians Assoc of San Gabriel Valley	★	★	★	★★
ProfessionalCare Medical Group	★	★	★	★★
Regal Medical Group	★	★	★	★★
Sierra Medical Group	☆	☆	★	★
St. Vincent IPA	★★	★★	★	★★★★
The Industry Health Network	★★	★★	★★	★★★★
Verdugo Hills Medical Group	★	★	★	★★
UCLA Medical Group	★★	★	★	★★★★

### 等級圖例

很好 ★★★

好 ★★

一般 ★

差 ☆

「未評定」意味著所指醫療機構在抽樣調查時因病人太少而不能報告此項結果。

# 醫療機構服務品質

## 8. 洛杉磯東部、拖倫斯和南灣區

洛杉磯東區、Torrance 縣和南灣區

醫療機構	總體評定	及時治療和服務	普通治療和專科治療	與病人交流
Access Managed Care (IPA)	★	★	★	★★
Alamitos IPA	★	★	★	★★
Alliance/Unified Medical Group	★	★	★	★★
Axminster Medical Group	★	☆	☆	★★
Bright Medical Associates	★	★	★	★★
Centinela IPA Medical Group	☆	★	未評定	★★
Downey Select Medical Group	★	★	★	★★
Memorial HealthCare IPA	★	★	★	★★
HealthCare Partners Medical Group	★★	★★	★	★★
(Kaiser) Permanente - LA Area	★	☆	★	★★
Lakewood Health Plan	★	★	★	★★
Pioneer Medical Group	★	★	★	★★
ProfessionalCare Medical Group	★	★	★	★★
ProMed Health Network	★	★	★★	★★
St. Joseph Heritage Medical Group	★★	★	★	★★
St. Vincent IPA	★★	★★	★	★★★
Talbert Medical Group	★	★	★	★★
Torrance Hospital IPA (THIPA)	★★	★★	★★	★★

等級圖例

很好 ★★★

好 ★★

一般 ★

差 ☆

「未評定」意味著所指醫療機構在抽樣調查時因病人太少而不能報告此項結果。

# 醫療機構服務品質

## 9. 橙縣

橙縣

醫療機構	總體評定	及時治療和服務	普通治療和專科治療	與病人交流
Affiliated Doctors of Orange County	★	★★	☆	★★
AMVI Medical Group	★	★	未評定	★
Anaheim Memorial IPA	★	★	★	★★
Bristol Park Medical Group	★	★	★	★★
Greater Newport Physicians	★	★	★	★★
HealthCare Partners Medical Group	★★	★★	★	★★
Lakewood Health Plan	★	★	★	★★
Memorial HealthCare IPA	★	★	★	★★
(Kaiser) Permanente - LA Area	★	☆	★	★★
Mission Hospital Affiliated Physicians	未評定	★	未評定	★★★★
Orange Coast IPA Medical Group	★	★	★	★★
Prospect - Orange County	★	★	★	★★
St. Joseph Heritage Medical Group	★★	★	★	★★
St. Joseph Hospital Affil. Physicians	★★	★	★	★★
St. Jude Heritage Medical Group	★★	★	★	★★
St. Jude Hospital Affiliated Providers	★	★	★	★★
Talbert Medical Group	★	★	★	★★

### 等級圖例

很好 ★★★

好 ★★

一般 ★

差 ☆

「未評定」意味著所指醫療機構在抽樣調查時因病人太少而不能報告此項結果。

# 醫療機構服務品質

## 10. 內陸帝國地區

Riverside 和 San Bernardino 縣

醫療機構	總體評定	及時治療和服務	普通治療和專科治療	與病人交流
Beaver Medical Group	★★	★	★	★★
Desert Medical Group	★	★	☆	★★
Empire Physicians Medical Group	★	★	★	★★
High Desert Medical Group	☆	☆	★	★
(Kaiser) Permanente - LA Area	★	☆	★	★★
Oasis IPA Medical Group	★	★	☆	★★
PrimeCare - Chino Valley	★	★	★	★★
PrimeCare - Corona	★	★	☆	★★
PrimeCare - Hemet	☆	★	未評定	★
PrimeCare - Inland Valley	☆	☆	☆	★★
PrimeCare - Moreno Valley	☆	☆	★	★
PrimeCare - Redlands	★★	★	★	★★★
PrimeCare - Riverside	★	★	☆	★★
PrimeCare - Sun City	★	★	★	★★
PrimeCare - Temecula	☆	☆	☆	★
ProfessionalCare Medical Group	★	★	★	★★
ProMed Health Network	★	★	★★	★★
Prospect - Corona	★	★★	未評定	★★
Riverside Medical Clinic	★	★	★	★★
Riverside Physician Network	★	★	☆	★★

### 等級圖例

很好 ★★★

好 ★★

一般 ★

差 ☆

「未評定」意味著所指醫療機構在抽樣調查時因病人太少而不能報告此項結果。

# 醫療機構服務品質

## 11. 聖地牙哥和 Imperial 縣

Imperial 和 San Diego 縣

醫療機構	總體評定	及時治療和服務	普通治療和專科治療	與病人交流
Centre for Health Care	★	★	★	★★
Greater Tri-Cities IPA	★	★	★	★★
(Kaiser) Permanente - San Diego	★	★	★	★★
Mercy Physicians Medical Group	★★	★★	★★	★★
Penn Elm Medical Group	★★	★	★★	★★
Primary Care Assoc Medical Group	★	★	★	★★
San Diego Physicians Medical Group	★	★★	★	★★
Scripps Clinic Medical Group	★	★	★★	★★
Scripps Mercy Medical Group	★★	★	★	★★★
Sharp Community Medical Group	★★	★	★	★★
Sharp Mission Park Medical Group	★★	★	★★	★★
Sharp Rees-Stealy Medical Group	★★	★	★★	★★
UCSD Medical Group	★	☆	★	★★

### 等級圖例

很好 ★★★

好 ★★

一般 ★

差 ☆

「未評定」意味著所指醫療機構在抽樣調查時因病人太少而不能報告此項結果。

# 以其他語言提供的 HMO 服務

## 資訊說明

### 這方面資訊的重要性

如果您本人或家人使用美國手勢語 ( ASL ) 或不講英語，則須瞭解 HMO 是否能以其他語言提供服務，這一點極為重要。透過翻譯人員或譯成漢語的書面資料可能會有助於您與醫生和 HMO 更好的進行交流。

### 資訊內容簡介

以下四個表所示，為各 HMO 提供的某些服務項目之資訊，其中包括有關翻譯服務、譯成漢語的雙語醫師清單 ( 服務提供者或單位目錄 ) 以及會員對所用健保計劃的感受方面的資訊。請根據您使用的保險類型選閱適當的表格。具體服務可能有所不同，這取決於您使用的是商業保險計劃 ( 即透過雇主購買的醫療保險 )，還是 Medi-Cal ( 加州 ) 福利計劃、Healthy Families 或 Medicare ( 聯邦 ) 福利計劃。

## 詳細資料

此處提供的資訊是詳細報告的摘要，詳情請見《醫療服務品質報告卡》的線上版本，網址: [http://www.opa.ca.gov/report\\_card/](http://www.opa.ca.gov/report_card/)。

有關各 HMO 提供的服務方面的詳細情況，請用本報告後面提供的電話號碼與之直接聯絡。

# 以其他語言提供的 HMO 服務

## 按保險類型提供的服務

1	商業保險 .....	第 16 頁
2	Medi-Cal ( 加州 ) 福利計劃 .....	第 17 頁
3	Healthy Families .....	第 18 頁
4	Medicare 福利計劃 .....	第 19 頁

備註:本報告卡所及之服務項目，並非隨時都可向所有會員提供。有時，HMO 要依靠下屬的醫生或醫療機構提供這些服務。有關具體服務的詳細情況，請與所用 HMO 直接聯絡。本報告在後面提供有相關的電話號碼和其他聯絡資訊。

# 以其他語言提供的 HMO 服務

## 1. 商業保險

HMO	HMO 在診所提供翻譯服務	HMO 免費提供翻譯服務	HMO 在診所提供手勢語和翻譯服務	HMO 提供譯成漢語的雙語醫師名單	HMO 跟蹤調查不講英語人士的滿意度
Aetna Health of California				✓	
Alameda Alliance for Health	✓	✓	✓	✓	✓
Blue Cross HMO - CaliforniaCare				✓	✓
Blue Shield of California	✓	✓	✓	✓	✓
CIGNA HealthCare				✓	✓
Community Health Plan		✓	✓	✓	✓
Contra Costa Health Plan	✓	✓	✓		
Health Net	✓	✓	✓		
Health Plan of San Mateo	✓	✓	✓		
Kaiser Permanente North	✓	✓	✓	✓	✓
Kaiser Permanente South	✓	✓	✓	✓	
PacifiCare of California	✓	✓	✓		✓
San Francisco Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Santa Clara Family Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Sharp Health Plan	✓	✓	✓		✓
UHP Healthcare	✓	✓	✓		✓
Universal Care	✓		✓	✓	✓
Western Health Advantage	✓	✓	✓		✓

# 以其他語言提供的 HMO 服務

## 2. Medi-Cal ( 加州 ) 福利計劃

HMO	HMO 在診所提供翻譯服務	HMO 免費提供翻譯服務	HMO 在診所提供手勢語和翻譯服務	HMO 提供譯成漢語的雙語醫師名單	HMO 跟蹤調查不講英語人士的滿意度
Alameda Alliance for Health	✓	✓	✓	✓	✓
Blue Cross HMO - CaliforniaCare	✓	✓	✓	✓	✓
CalOptima	✓	✓	✓	✓	✓
Care 1st Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Central Coast Alliance for Health	✓	✓	✓	✓	✓
Community Health Plan		✓	✓	✓	✓
Contra Costa Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Health Net	✓	✓	✓	✓	✓
Health Plan of San Joaquin	✓	✓	✓	✓	✓
Health Plan of San Mateo	✓	✓	✓		✓
Inland Empire Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Kaiser Permanente - North	✓	✓	✓	✓	✓
Kaiser Permanente - South	✓	✓	✓	✓	
Kern Family Health Care	✓	✓	✓	✓	✓
L.A. Care Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Molina Healthcare	✓	✓	✓	✓	✓
Partnership Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
San Francisco Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Santa Barbara Reg. Health Auth.	✓	✓	✓	✓	✓
Santa Clara Family Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Sharp Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
UCSD Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
UHP Healthcare	✓	✓	✓		✓
Universal Care	✓	✓	✓	✓	✓
Western Health Advantage	✓	✓	✓		

# 以其他語言提供的 HMO 服務

## 3. Healthy Families

HMO	HMO 在診所提供翻譯服務	HMO 免費提供翻譯服務	HMO 在診所提供手勢語和翻譯服務	HMO 提供譯成漢語的雙語醫師名單	HMO 跟蹤調查不講英語人士的滿意度
Alameda Alliance for Health	✓	✓	✓	✓	✓
Blue Cross HMO - CaliforniaCare	✓	✓	✓	✓	✓
Blue Shield of California	✓	✓	✓	✓	✓
CalOptima	✓	✓	✓	✓	✓
Care 1st Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Central Coast Alliance for Health	✓	✓	✓	✓	✓
Community Health Plan		✓	✓	✓	✓
Contra Costa Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Health Net	✓	✓	✓	✓	✓
Health Plan of San Joaquin	✓	✓	✓	✓	✓
Health Plan of San Mateo	✓	✓	✓		✓
Inland Empire Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Kaiser Permanente - North	✓	✓	✓	✓	✓
Kaiser Permanente - South	✓	✓	✓	✓	
Kern Family Health Care	✓	✓	✓	✓	✓
L.A. Care Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Molina Healthcare	✓	✓	✓	✓	✓
San Francisco Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Santa Barbara Reg. Health Auth.	✓	✓	✓	✓	✓
Santa Clara Family Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
Sharp Health Plan	✓	✓	✓	✓	✓
UHP Healthcare	✓	✓	✓		✓
Universal Care	✓	✓	✓	✓	✓

# 以其他語言提供的 HMO 服務

## 4. Medicare ( 聯邦 ) 福利計劃

HMO	HMO 在診所提供翻譯服務	HMO 免費提供翻譯服務	HMO 在診所提供手勢語和翻譯服務	HMO 提供譯成漢語的雙語醫師名單	HMO 跟蹤調查不講英語人士的滿意度
Aetna Health of California				✓	
Blue Cross HMO - CaliforniaCare					
Blue Shield of California	✓	✓	✓	✓	✓
Contra Costa Health Plan	✓	✓	✓		✓
Health Net	✓	✓	✓		✓
Kaiser Permanente - North	✓	✓	✓	✓	✓
Kaiser Permanente - South	✓	✓	✓	✓	
PacifiCare of California	✓	✓	✓		✓
UHP Healthcare	✓	✓	✓		✓
Universal Care	✓	✓	✓	✓	✓
Western Health Advantage	✓	✓	✓		✓

# 本報告所及的健保計劃機構

## **Aetna Health of California**

1-800-756-7039  
1-800-628-3323 (TTY/TDD)  
www.aetna.com

## **Alameda Alliance for Health**

1-877-932-2738  
510-747-4501 (TTY/TDD)  
www.alamedaalliance.com

## **Blue Cross HMO - CaliforniaCare**

1-800-999-3643  
1-800-735-2929 (TTY/TDD)  
www.bluecrossca.com

## **Blue Shield of California**

1-800-200-3242  
1-800-241-1823 (TTY/TDD)  
www.blueshieldca.com

## **CalOptima**

1-888-587-8088  
www.caloptima.org

## **Care 1st Health Plan**

1-800-605-2556  
www.care1st.com

## **Central Coast Alliance for Health**

1-800-700-3874  
1-877-548-0857 (TTY/TDD)  
www.ccah-alliance.org

## **CIGNA HealthCare of California**

1-800-344-0557  
1-800-321-9545 (TTY/TDD)  
www.cigna.com

## **Community Health Plan**

1-800-475-5550  
626-299-7265 (TTY/TDD)  
<http://ladhs.org/chp>

## **Contra Costa Health Plan**

1-877-661-6230  
www.cchealth.org

## **Health Net of California**

1-800-638-3889 (North)  
1-800-522-0088 (South)  
1-800-995-0852 (TTY/TDD)  
www.healthnet.com

## **Health Plan of San Joaquin**

1-800-932-7526  
209-939-3588 (TTY/TDD)  
www.hpsj.com

## **Health Plan of San Mateo**

1-800-750-4776  
650-616-8037 (TTY/TDD)  
www.hpsm.org

## **Inland Empire Health Plan**

1-800-440-4347  
909-890-0731 (TTY/TDD)  
www.iehp.org

## **Kaiser Permanente – North**

1-800-464-4000  
1-800-788-0616 (Spanish)  
1-800-757-7585 (Chinese)  
1-800-777-1370 (TTY/TDD)  
www.kaiserpermanente.org

## **Kaiser Permanente – South**

1-800-464-4000  
1-800-788-0616 (Spanish)  
1-800-757-7585 (Chinese)  
1-800-777-1370 (TTY/TDD)  
www.kaiserpermanente.org

## **Kern Family Health Care**

1-800-391-2000  
1-800-735-2929 (TTY/TDD)

# 本報告所及的健保計劃機構

## **L.A. Care Health Plan**

1-888-452-2273

[www.lacare.org](http://www.lacare.org)

## **Molina Healthcare of California**

1-888-665-4621

1-800-479-3310 (TTY/TDD)

[www.molinahealthcare.com](http://www.molinahealthcare.com)

## **PacifiCare of California**

1-800-624-8822

1-800-735-2922 (TTY/TDD)

[www.pacificare.com](http://www.pacificare.com)

## **Partnership Health Plan**

1-800-863-4155

[www.partnershiphp.org](http://www.partnershiphp.org)

## **San Francisco Health Plan**

1-800-288-5555

1-888-883-7347 (TTY/TDD)

[www.sfhp.org](http://www.sfhp.org)

## **Santa Barbara Regional Health Authority**

1-877-814-1861

[www.sbrha.org](http://www.sbrha.org)

## **Santa Clara Family Health Plan**

1-800-260-2055

1-800-567-7759 (TTY/TDD)

[www.scfhp.com](http://www.scfhp.com)

## **Sharp Health Plan**

1-800-359-2002

[www.sharp.com/healthplan](http://www.sharp.com/healthplan)

## **UCSD Health Plan**

1-800-926-8273

[www.health.ucsd.edu](http://www.health.ucsd.edu)

## **UHP Healthcare**

1-800-544-0088

1-888-702-3323 (TTY/TDD)

[www.uhphealthcare.com](http://www.uhphealthcare.com)

## **Universal Care**

1-800-635-6668

1-866-321-5955 (TTY/TDD)

[www.universalcare.com](http://www.universalcare.com)

## **Western Health Advantage**

1-888-563-2250

1-888-877-5378 (TTY/TDD)

[www.westernhealth.com](http://www.westernhealth.com)

若因 HMO 方面的問題需要協助，敬請：

先打電話到您所用的健保計劃機構，電話號碼請見本目錄或您的 HMO 會員手冊。如果不能解決問題，請撥打 HMO Help Center 的全天 24 小時免費服務電話：1-888-HMO-2219 ( 或 TDD:1-877-688-9891 ) 。

加利福尼亞州  
保護病人權益辦公室

980 9th Street, Suite 500  
Sacramento, CA 95814-2738



1-866-HMO-8900

<http://www.opa.ca.gov/>

## 保護病人權益辦公室簡介

加州保護病人權益辦公室，是州長 Gray Davis 於 2000 年 7 月組建的監察機構，其主要工作是：

- 使 HMO 消費者瞭解加州法律給與他們的各項權益
- 指導消費者如何使用 HMO
- 協助消費者獲得最佳品質的醫療服務
- 當消費者遇到與 HMO 有關的問題時，協助他們解決問題
- 提供多方面內容的免費資料，使消費者瞭解 HMO 的運作方式

## 資料來源

本報告卡在編製過程中使用的資訊來自：

- 加州醫療保健報告制度動議聯合會 ( CCHRI )
- 健保計劃消費者評議調查 ( CAHPS® )
- 健保計劃雇主資料及資訊集 ( HEDIS® )

有關詳情。請參見網上的《醫療服務品質報告卡》，網址：

[http://www.opa.ca.gov/report\\_card/](http://www.opa.ca.gov/report_card/)。